

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
INTISARI	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
 BAB I: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4

1.6 Tinjauan Pustaka	6
1.7 Landasan Teori	11
1.7.1 Hotel	11
1.7.2 <i>Front Office Department</i>	14
1.7.3 Seksi Reservasi	17
1.7.4 Seksi Telepon Operator	21
1.7.5 Hubungan Kerja	23
1.8 Metode Penelitian	24
1.8.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
1.8.2 Jenis Penelitian	25
1.8.3 Alat Penelitian	25
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data	26
1.8.5 Jenis Data	28
1.8.6 Teknik Analisis Data	29

BAB II: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Profil Hotel New Saphir Yogyakarta	31
2.1.1 Lokasi Hotel New Saphir Yogyakarta	32
2.1.2 Sejarah Hotel New Saphir Yogyakarta	32
2.2 Produk dan Fasilitas Hotel New Saphir Yogyakarta	34
2.2.1 Produk Hotel New Saphir Yogyakarta	34
2.2.2 Fasilitas Hotel New Saphir Yogyakarta	36

2.3 Struktur Organisasi	37
-------------------------------	----

2.3.1 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	37
--	----

BAB III: PEMBAHASAN

3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Seksi Reservasi dan Seksi Telepon Operator dalam Operasional pada Departemen <i>Front Office</i> di Hotel New Saphir Yogyakarta	39
--	----

3.1.1 Tugas dan Tanggung Jawab Seksi Reservasi	40
--	----

3.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab Seksi Telepon Operator	50
---	----

3.2 Hubungan Kerja Sama Antara Seksi Reservasi dan Seksi Telepon Operator dalam Operasional Pada Departemen <i>Front Office</i> di Hotel New Saphir Yogyakarta	54
--	----

BAB IV: PENUTUP

4.1 Kesimpulan	69
----------------------	----

4.2 Saran	70
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	72
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	74
-----------------------	-----------